



Управление процессами обслуживания.иг

- 1 Выберите виды классических систем управления, которые чаще используются на практике
- 2 Как называется структура, при которой персонал конкретного подразделения подчиняется единственному человеку?
- 3 Как называется структура с двумя уровнями управления, в которой каждое подразделение специализируется на конкретных бизнес-процессах?
- 4 Как называется модель, принимаемая за исходную для сопоставления с ней других подобных объектов?
- 5 Как называется средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг. Они подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров?
- 6 Как называется вид гостиниц, номерной фонд которых состоит исключительно из номеров категорий студия и апартамент?
- 7 Как называется вид гостиниц с автостоянкой, предоставляющих гостиничные и иные сопутствующие услуги для размещения автомобилистов?
- 8 Как называется вид гостиниц, включающих в себя многоместные номера, но не более 12 мест в одном номере, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для завтраков и т.п.), общая суммарная площадь которых составляет не менее 25 процентов общей суммарной площади номеров, санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, и предоставляющих услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) кухонное оборудование, а также по возможности дополнительные услуги?
- 9 Как называется вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и полным санузлом?
- 10 Как называется категория для номера в гостинице общей площадью не менее 75 кв. м, состоящего из 3 и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с 2-спальной кроватью размером 200 x 200 см и дополнительным гостевым туалетом?





- 11) Как называется категория для номера в гостинице общей площадью не менее 40 кв. м, состоящего из 2 и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с 2-спальной кроватью размером 200 × 200 см, с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)?
- 12) Как называется категория для номера в гостинице общей площадью не менее 35 кв. м, состоящего из 2 жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек?
- 13) Как называется категория для 1-комнатного номера в гостинице общей площадью не менее 25 кв. м, рассчитанного на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета?
- 14) Как называется категория для 1-комнатного номера в гостинице общей площадью не менее 25 кв. м, рассчитанного на проживание одного/двух человек с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)?
- 15) Как называется категория для номера в гостинице, состоящего из 1 жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек?
- 16) Как называется категория для номера в гостинице, состоящего из 1 жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо 1 полный санузел в блоке из 2 - 3 номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек?
- 17) Как называется категория для номера в гостинице, состоящего из 1 жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо 1 полный санузел в блоке из 2 - 3 номеров), рассчитанного на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 кв. м в гостиницах круглогодичного функционирования, 4,5 кв. м - в гостиницах сезонного функционирования
- 18) Как называется действие предприятия по размещению потребителя путем предоставления номера (места) для временного проживания в гостинице, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием?





- 19) Укажите основные услуги гостиничных предприятий
- 20) Укажите какие дополнительные услуги гостиницы должны предоставлять бесплатно?
- 21) Как называются услуги, которые способствуют процессу продвижения основных услуг и существенно увеличивают прибыль (часто включенные в стоимость проживания)?
- 22) Укажите основные каналы бронирования, откуда гостиничное предприятие может получить будущих гостей
- 23) Укажите типы бронирования
- 24) Как называется должность человека, который руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом и гостями, ведет учёт и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно-визового режима?
- 25) Как называется должность человека, который обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников массовых заездов, отвечает за правильное ведение служебной документации, ее сохранность, состояние архива, принимает меры по устранению конфликтов между персоналом отеля и гостями?
- 26) Как называется служащий, в обязанности которого входит: встреча и регистрация гостей, расселение (распределение номеров), расчёт при выезде гостя, выдача ключей от номеров гостей и контроль над их сохранностью, ответы на вопросы гостей, работа с почтой и сообщениями, организация действий в экстремальных ситуациях, организация отъезда и проводы гостей?
- 27) Как называется специалист, который несет ответственность за поддержание хороших отношений между гостями и отелем, и за уверенность в том, что гости хорошо проводят время. Они также обеспечивают дальнейшее использование продукции или услуг компании, всегда готовы помочь и занимают активную позицию?
- 28) Что относят к жилым помещениям в гостинице?
- 29) Что относят к административным помещениям в гостинице?
- 30) Что относят к обслуживающим помещениям в гостинице?
- 31) Что относят к подсобным помещениям в гостинице?





- 32) Укажите какие виды выделяют в уборке жилых номеров
- 33) Расставьте элементы последовательности уборки многоквартирного номера (от первого к последнему)
- 34) Как называется сотрудник, в чьи обязанности входят обеспечение гостей в гостинице всем необходимым и создание для них комфортных условий?
- 35) Как называется работник отеля или ресторана, главная обязанность которого – встреча гостей у входа?
- 36) Каким образом взимается плата при размещении от 6 до 12 часов после расчетного часа?
- 37) Каким образом взимается плата при размещении не более 6 часов после расчетного часа?
- 38) Каким образом взимается плата при размещении от 12 до 24 часов после расчетного часа?
- 39) Одноместный номер Заезд 10.03 в 21 ч 00 мин стоимостью 10 000 рублей/сутки. Выезд 14.03 в 15 ч 00 мин. Посчитайте стоимость доплаты гостя (ответ дать одним числом без пробелов и запятых)
- 40) Одноместный номер Заезд 10.03 в 19 ч 00 мин стоимостью 10 000 рублей/сутки. Выезд 14.03 в 22 ч 00 мин. Посчитайте стоимость проживания (ответ дать одним числом без пробелов и запятых)
- 41) Перечислите с помощью которых проживающие могут произвести расчет
- 42) Что включает в себя инженерное оборудование
- 43) Укажите, что включает в себя инженерно-техническое оборудование
- 44) Кондиционирование жилых помещений гостиниц каких категорий должно иметь устройства местной регулировки или программирования тепловлажностных параметров?
- 45) Номера гостиниц выше какой категории должны быть оборудованы средствами охранной сигнализации?
- 46) Укажите первый этап классификации гостиницы
- 47) Укажите второй этап классификации гостиницы
- 48) Укажите третий этап классификации гостиницы





- 49 Укажите что включает в себя технологический цикл обслуживания гостя
- 50 Что из перечисленного является Целью классификации гостиничного предприятия?

